常州市钟楼区人民政府

行政复议决定书

〔2023〕常钟行复第101号

申请人：刘某

被申请人：钟楼区某局

申请人刘某对被申请人钟楼区某局作出的投诉处理行为不服，于2023年10月31日向本机关申请行政复议，本机关依法已予受理。现已审理终结。

申请人请求：确认被申请人未履行举报处理职责违法。

申请人称：本人于2023年4月5日，通过网络购物平台“淘宝”APP，在被举报人开设的店铺“某旗舰店”购买了长条射灯，共计4485元。到货发现无产品型号，无生产厂家，属于假冒伪劣产品。因此该产品属于假冒伪劣、三无产品。没有经过3C认证环节的产品关乎人身、财产安全，在使用过程中存在安全隐患，危及人体健康和人身、财产安全。因此被举报人销售的产品涉嫌假冒伪劣，侵害了消费者的合法权益，故依法向贵局对被举报人的违法行为提出举报，恳请贵局查明事实依法查处。对于被申请人做出不予受理原因：“经了解，商家不同意投诉人的诉求，我局依法终止调解！”申请人作为消费者购买了不合格产品，严重危害了消费者的人身健康和安全，如果不符合认证要求一律属于不合格产品。但是被申请人的回复没有依据事实情况，而是敷衍申请人，相互之间推诿，但被申请人却避重就轻，忽视该违法行为，应直接转给相关执法部门处理。申请人在投诉中明确提及了相关的举报信息，但是被申请人却视而不见，因此被申请人事实依据不清，不宜过于草率中止调查，应正确履行法定职责，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》:“第七条：向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。第二十三条：市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律法规、规章线索的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长十五个工作日。法律法规、规章另有规定的，依照其规定。对消费者权益争议的调解不免除经营者依法应当承担的其他法律责任。”。所以被申请人的回复并没有对该投诉事项中的举报内容进行调查、处理，属于违法行为。综上所述，被申请人2023年6月13日作出某公司的投诉回复中没有对涉及的举报没有回复处理，应确认被申请人未履行举报处理职责违法且予以撤销，请求复议机关在查清事实的基础上依法重新作出认定，支持申请人的复议请求。

申请人提交的主要证据材料有：1.行政复议申请书；2.申请人身份证复印件；3.全国12315平台投诉单；4.交易快照；5.物流记录；6.网页截图；7.案涉商品照片。

被申请人称：一、被申请人具有处理申请人投诉事项的法定职权。被申请人2023年4月13日收到申请人通过全国12315平台提交的投诉单一份，反映投诉人于2023年4月5日在【天猫】购物平台的【某旗舰店】店铺购买了涉案商品，经查询店铺的实际经营者为【某公司】。收到商品后发现无产品型号，无生产厂家，属于假冒伪劣产品。因此该产品属于假冒伪劣、三无产品。没有经过3C认证环节的产品关乎人身、财产安全，在使用过程中存在安全隐患，危及人体健康和人身、财产安全。根据《认证认可条例》第67条：列入目录的产品未经认证，擅自出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用的，责令改正，处5万元以上20万元以下的罚款，有违法所得的，没收违法所得。希望贵单位对其进行查处并对其商品进行下架处理，对商家的违法行为进行制止。商家以不合格产品冒充合格产品销售欺诈消费者，根据《消费者保护法》要求退回货款并且3倍赔偿。对商家违法行为必定追究到底。该投诉事项涉及认证认可监督管理工作。根据《强制性产品认证管理规定》第三条第三款和《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（以下称为：暂行办法）第四条第二款的规定，被申请人具有处理本行政区域认证认可投诉的法定职权。二、被申请人处理申请人的投诉程序合法。被申请人2023年4月13日收到申请人投诉单，于当日告知申请人“经审查，符合受理条件，决定受理。”2023年4月21日委派执法人员到被投诉人现场进行现场检查，现场未发现涉案商品。现场执法人员对被投诉人在【天猫】购物平台的【某旗舰店】店铺销售无厂名、厂址商品的行为责令改正。现场被投诉人明确表示不同意申请人赔偿损失、退赔费用、退款的诉求。被申请人依法终止调解，并于2023年6月13日将终止调解决定通过全国12315平台告知申请人。因此，被申请人处理申请人的投诉程序合法。三、申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件。《暂行办法》第三条规定：“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律法规、规章线索的行为。”上述规章的规定明确了投诉与举报的定义范围。国家市场监督管理总局为提高执法效率、便利群众，主办了全国12315平台——市场监督管理部门的投诉举报平台（平台网址为https://www.12315.cn/），该平台首页内设有“您购买商品或接受服务认为经营者侵犯您的合法权益>>我要投诉”和“您发现违反市场监管法律法规的行为>>我要举报”两个独立入口，进入后均有须知内容告知，并需提交人确认。同时，《暂行办法》第八条规定：“向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”依据上述规章规定，申请人可以通过多种渠道向市场监管部门提出投诉举报。申请人自主选择通过全国12315平台进行投诉，并已阅读“投诉须知”，应当视为申请人已知晓其内容和相应规则，即应当按照须知指引在不同的入口项下填写不同的内容。申请人于投诉同日通过全国12315平台提交的举报单一份，举报内容与投诉单内容一致。经核查，被申请人决定立案调查，并于2023年4月25日将立案决定通过全国12315平台告知申请人，后续调查处理结果将通过全国12315平台告知。综上，被申请人在法定期限内对申请人的投诉事项依法处理，程序合法、事实清楚，履行了法定职责，且申请人的复议申请不符合行政复议的受理条件，请求复议机关依法驳回申请人的复议申请。

被申请人提交的主要证据材料有：1.投诉单截图两份；2.现场检查笔录、询问笔录各一份；3.营业执照、身份证复印件；4.责令改正通知书、送达回证各一份；5.举报单截图两份；6.立案审批表一份；7.投诉材料一份。

经审理查明：2023年4月10日，申请人通过全国12315平台“我要投诉”窗口提交投诉单，反映其从被投诉人某公司经营的天猫网店“某旗舰店”购买的案涉商品无产品型号、无生产厂家属于假冒伪劣产品。同日，被申请人作出投诉受理决定并通过12315平台告知申请人。2023年4月21日，被申请人对被投诉人某公司实施现场检查，现场被投诉人某公司明确拒绝调解。2023年6月5日，被申请人收到被投诉人提交的《拒绝调解书》。因被投诉人明确拒绝，被申请人作出投诉终止调解决定并于2023年6月13日通过全国12315平台告知申请人。

另查明，2023年4月10日，申请人通过全国12315平台“我要举报”窗口提交同一事项的举报。被申请人对该举报单按举报流程处理。

上述事实有下列证据证明：1.投诉单截图两份；2.现场检查笔录、询问笔录各一份；3.营业执照、身份证复印件；4.责令改正通知书、送达回证各一份；5.举报单截图两份；6.立案审批表一份；7.投诉材料一份等。

本机关认为：一、根据《强制性产品认证管理规定》第三条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门负责所辖区域内强制性产品认证活动的监督管理工作。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第四条第二款规定：“县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。”被申请人具有对申请人投诉事项处理的法定职权。二、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定：“具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。”和第二十一条第二款规定：“终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。”2023年4月10日，被申请人收到投诉材料，依法受理、组织调解，并在法定期限内告知申请人受理和终止调解情况。被申请人对于投诉事项的处理程序合法。三、根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（三）项“有下列情形之一的，终止调解：……（三）投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的”的规定，被申请人因某公司明确拒绝调解，决定终止调解。被申请人作出终止调解决定事实清楚、证据充分。四、根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十一条第（一）项规定：“有下列情形之一的，申请人应当提供证明材料：（一）认为被申请人不履行法定职责的，提供曾经要求被申请人履行法定职责而被申请人未履行的证明材料。”《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三条规定：“本办法所称的投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律法规、规章线索的行为。”和第八条规定：“向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。”根据上述规定，结合申请人提交的证据材料，全国12315平台“投诉须知”已明确告知“由于举报、投诉的处理程序不同，请勿在投诉中含有举报内容”，申请人在知悉且同意全国12315平台“投诉须知”内容的情况下，仍通过该平台“我要投诉”入口填写有关“退赔费用，赔偿损失，停止侵权，核定侵权责任”的投诉内容，系对经营者侵犯其合法权益的投诉，而非对违反市场监督管理法律法规行为的举报，且申请人同时通过全国12315平台“我要举报”窗口提交同一事项的举报，故申请人以被申请人未进行举报处理行为为由提起复议缺乏事实及法律依据。综上，被申请人按投诉程序处理符合程序，被申请人已经履行了法定职责。

根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第（一）项的规定，本机关决定如下：

驳回申请人刘某的行政复议申请。

申请人如对本决定不服，可以自接到本决定之日起十五日内，向常州市武进区人民法院提起行政诉讼。

2023年12月26日